

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi yang sedemikian cepatnya telah membawa dampak dalam kehidupan masyarakat saat ini, khususnya dalam menghadapi era globalisasi dan persaingan bisnis yang dinamis. Secara signifikan teknologi informasi telah mempengaruhi dan mengubah cara bisnis yang sedang dikelola dan dipantau saat ini (Hunton & Bagranoff, 2004). Dan saat ini, teknologi informasi tidak lagi dipandang sebagai pelengkap atau pendukung sistem perusahaan, namun telah menjadi salah satu penentu bagi kesuksesan bisnis suatu perusahaan.

Menurut Indrajit (1998) menyatakan bahwa tidak dapat disangkal jika salah satu penyebab utama terjadinya era globalisasi yang datangnya lebih cepat dari dugaan semua pihak adalah karena perkembangan pesat teknologi informasi. Implementasi internet, *electronic commerce*, *electronic data interchange*, *virtual office*, *telemedicine*, intranet, dan lain sebagainya telah menerobos batas-batas fisik antar negara. Penggabungan antara teknologi komputer dengan telekomunikasi telah menghasilkan suatu revolusi di bidang sistem informasi. Sistem informasi sendiri digunakan oleh organisasi untuk membantu kinerja organisasi menjadi lebih efisien sampai dengan perannya

sebagai alat untuk memenangkan kompetisi. Selain untuk membantu operasi kinerja perusahaan agar menjadi lebih efisien, sistem informasi juga merupakan faktor pembeda kompetitif yang utama (O'Brien 2006).

Salah satu solusi sistem informasi yang didesain untuk mendukung keseluruhan unit fungsional atau sumber daya sebuah perusahaan adalah *System Enterprise Resource Planning* atau sering disebut dengan nama (ERP). O'Brien (2009) menyatakan bahwa ERP juga berfungsi sebagai mesin software penting yang dibutuhkan untuk mengintegrasikan dan menyelesaikan proses lintas fungsi yang dihasilkannya. Hal ini dimaksudkan bahwa semua proses yang ada di area fungsional perusahaan, baik di departemen maupun antar lokasi yang berbeda, dapat diintegrasikan. Saat ini penerapan *System ERP* telah mendukung pengoperasian yang lebih efisien dalam *business processes* perusahaan, yaitu dengan cara mengintegrasikan aktivitas dari keseluruhan bisnis termasuk sales, marketing, manufacturing, logistic, dan accounting. Kemudian *System Enterprise* memaksakan struktur logis (Rabaa'i dan Gammack, 2008; Rabaa'i, 2009) yang dapat memerlukan perubahan struktural dan kultural besar (Al-Mashari et al, 2003). Bagi perusahaan - perusahaan besar di dunia, peranan ERP telah menjadi faktor kompetitif di tengah persaingan. Salah satu perusahaan tersebut ialah PT. Prudential Life Assurance (Prudential Indonesia). PT. Prudential Indonesia merupakan bagian dari Prudential plc, sebuah grup perusahaan jasa keuangan terkemuka di Inggris. Sejak meluncurkan produk asuransi yang dikaitkan dengan investasi (unit link) pertamanya di tahun 1999, Prudential Indonesia merupakan

pemimpin pasar untuk produk tersebut di Indonesia. Hingga Juni 2014, Prudential Indonesia memiliki kantor pusat di Jakarta dan kantor pemasaran di Medan, Surabaya, Bandung, Denpasar, Batam dan Semarang. Prudential Indonesia melayani lebih dari 2,3 juta nasabah melalui lebih dari 200.000 tenaga pemasar di 371 Kantor Pemasaran Mandiri (KPM) di seluruh nusantara, data tersebut diperoleh dari PT. Prudential Indonesia. Dari hasil wawancara pra-penelitian terhadap salah satu kantor *agency* Prudential Indonesia di Yogyakarta, diperoleh informasi bahwa salah satu bagian dari sistem ERP yang diterapkan dan telah menjadi sistem utama dalam proses bisnis perusahaan ialah operasional *sales* yang didukung dengan implementasi sistem *Sales Force Automation* atau yang sering disebut dengan nama SFA.

SFA merupakan sistem berbasis web yang memfasilitasi komunikasi dan informasi dari setiap tenaga pemasaran. Dengan menggunakan SFA, tenaga pemasaran di PT. Prudential dapat mengakses informasi terkait agensi dari mana saja dan kapan saja. Sistem ini didedikasikan agar para tenaga pemasaran dapat meningkatkan efisiensi dan profesionalisme dalam melakukan aktivitas penjualan. Dari wawancara tersebut juga diperoleh informasi bahwa, peranan SFA di PT. Prudential dianggap telah menjadi salah satu kunci utama kesuksesan perusahaan dalam mencapai target pemasaran. Beberapa fungsionalitas SFA Prudential yaitu, dapat memberikan informasi secara real time terkait dengan data nasabah atau calon nasabah, hingga produktifitas *agency*. Peneliti ingin melakukan evaluasi kesuksesan terhadap sistem informasi SFA yang ada di PT. Prudential Indonesia, dengan melakukan

wawancara sebagai pra penelitian sebelumnya. Hal ini dilakukan untuk mengetahui lebih dalam tentang sistem yang diterapkan oleh perusahaan dan sebagai faktor pengukur dalam model yang akan diterapkan. Uji evaluasi yang akan dilakukan, merupakan adaptasi atau mengadopsi dari model IS-Impact yang dikemukakan oleh Gable et. al (2003) sebagai model penilaian kesuksesan sistem. Penggunaan Model ini tentunya didasari dengan melakukan uji literatur atau tinjauan pustaka terhadap model temuan para peneliti sebelumnya, seperti model yang dikemukakan oleh DeLone dan McLean di tahun 1992 dalam hal mengukur kesuksesan sistem informasi dan beberapa penelitian lainnya. Penelitian ini mengadopsi model IS-Impact Gable et. al (2008) sebagai dasar teori penelitian. Pemilihan model ini juga didasari oleh kutipan Gable et al. (2008), mengacu pada analisis teori Gregor's (2006) menunjukkan bahwa model referensi atau kerangka teori harus memiliki karakteristik dari analisis teori yang kuat, dimana mereka menggambarkan atau mengklasifikasikan dimensi tertentu atau karakteristik dari individu, kelompok, situasi atau peristiwa dengan meringkas kesamaan yang ditemukan dalam pengamatan diskrit "(2006: 612).

Hasil penelitian ini diharapkan, dapat menghasilkan suatu usulan model untuk mengevaluasi kesuksesan sistem SFA di PT. Prudensial Indonesia, terkhusus pada kantor keagenan Prufutureteam. Serta menguji, apakah model IS-Impact ini cocok diadopsi sebagai alat ukur dalam menilai kesuksesan sistem informasi perusahaan-perusahaan yang ada di Indonesia dengan melakukan tahap validasi usulan model tersebut.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah penelitian diperlukan agar penyusunan tesis ini dapat terukur dan terperinci sesuai dengan kebutuhan. Adapun rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana mengadopsi model IS-Impact, dan memberikan usulan model untuk mengukur kesuksesan implementasi sistem informasi Sales Force Automation (SFA) di PT. Prudential Indonesia?

C. Batasan Masalah

Batasan masalah penelitian diperlukan agar penyusunan tesis ini dapat terukur dan terperinci sesuai dengan kebutuhan. Adapun batasan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini berupa usulan model evaluasi kesuksesan sistem SFA di Kantor *agency* PruFuture team PT. Prudential Indonesia dengan mengadopsi model IS-Impact yang dikemukakan oleh Gable.
2. Penelitian dilakukan pada salah satu Kantor *agency* PruFuture team PT. Prudential Indonesia, yang beralamatkan di Casa Grande Square, utara kota Jogjakarta.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini hendaknya dapat menjadi bahan pertimbangan dan alat evaluasi bagi pihak PT. Prudential Indonesia terkhusus bagi kantor keagenan Prufutureteam, terhadap sistem informasi *Sales Force Automation* (SFA) yang digunakan.

2. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya atau menguji sejauh mana model *IS-Impact* ini dapat digunakan, berkaitan dengan mengukur kesuksesan suatu sistem informasi yang telah diimplementasikan di perusahaan-perusahaan khususnya Indonesia.
3. Manfaat penelitian ini bagi pihak peneliti ialah, menambah wawasan dan pengetahuan mengenai permasalahan bagaimana mengukur kesuksesan suatu sistem informasi yang telah diimplementasikan, menentukan alat ukur atau model yang tepat, ikut serta dalam memperkaya bidang keilmuan teknologi informasi.
4. Bagi Universitas Atma Jaya Yogyakarta, penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi bahan, pustaka untuk penelitian selanjutnya, terutama bagi mahasiswa Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang berminat melakukan penelitian berkaitan dengan kesuksesan sistem informasi.

E. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian diperlukan agar penyusunan tesis ini dapat terukur dan terperinci sesuai dengan kebutuhan. Adapun tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Mengadopsi model *IS-Impact* dengan konteks perusahaan di Indonesia, khususnya pada PT. Prudential Indonesia. Apakah dapat di adopsi dengan melihat faktor *system quality*, *information quality*, *individual impact*, *organizational impact*.

2. Memberikan usulan model berkenaan dengan evaluasi kesuksesan terhadap sistem informasi yang ada di PT. Prudential Indonesia, terkhusus sistem Sales Force Automation (SFA).

F. Sistematika Penulisan

Adapun penyajian sistematika penulisan dalam laporan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. BAB I PENDAHULUAN

Bagian ini berisikan delapan bagian, yaitu latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, keaslian penelitian, manfaat penelitian, tujuan penelitian dan sistematika penulisan.

2. BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

Bagian ini mengenai seluruh konsep maupun teori yang digunakan dalam penelitian, yaitu tinjauan pustaka dan landasan teori.

3. BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bagian ini berisi tentang uraian terinci mengenai bahan atau materi penelitian, alat dan langkah-langkah penelitian.

4. BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bagian ini membahas hasil penelitian secara jelas dan tepat berkenaan dengan hasil penelitian yang diperoleh. Pembahasan berisi tentang analisis data yang dilakukan terhadap hasil yang diperoleh, ditinjau baik secara kualitatif, kuantitatif maupun normatif.

5. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bagian ini berisikan rangkuman atau kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan, serta saran-saran atau masukan yang diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak lain yang bekepentingan, untuk digunakan sebagai penelitian selanjutnya maupun untuk pengembangan lebih lanjut.

G. Keaslian Penelitian

Penelitian mengenai evaluasi kesuksesan sistem informasi dengan menggunakan model kesuksesan IS-Impact yang dikemukakan oleh Gable. Sesungguhnya sudah banyak dilakukan oleh peneliti-peneliti sebelumnya, baik dalam negeri maupun luar negeri. Penelitian kesuksesan telah dilakukan diberbagai macam sistem seperti, sistem informasi rumah sakit terkomputerisasi (*computerised hospital information system*) pernah dilakukan oleh (Hanmer, 2004), sistem informasi pelajar, universitas, maupun sistem keuangan. Dari hal tersebut, meyakinkan peneliti untuk mencoba melakukan penelitian terhadap salah satu perusahaan yang ada di Indonesia dengan cara mengadopsi model *IS-Impact* tersebut. Penelitian yang dihasilkan berupa usulan model evaluasi kesuksesan sistem informasi terhadap sistem informasi *Sales Force Automation* (SFA) yang ada pada PT. Prudential Indonesia khususnya pada kantor keagenan Prufuturetam. Sebagai perbandingan penelitian-penelitian sebelumnya yang telah memaparkan atau menguji model sejenis untuk mengukur kesuksesan suatu sistem informasi yang telah diimplementasikan, dapat dilihat pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu

Dimensi Penelitian					
Nama Peneliti	Rai et. al (2002)	Hanmer et. al (2007)	Rabaa'i (2009)	Elias (2011)	Warsono* (2016)
Judul	Assesing the validity of IS Success Models: An Empirical Test and Theoretical Analysis	A Conceptual Model of Computerised Hospital Information System (CHIS) use in South Africa	Validating The IS-Impact Model At Queensland University Of Technology	Validating The IS-Impact Model in The Malaysian Public Sector	Usulan Model Evaluasi Kesuksesan Implementasi Sistem Informasi Sales Force Automation (SFA). PT. Prudential Indonesia
Model	DeLone & McLean	DeLone & McLean (2003)	IS-Impact Gable et.al (2008)	IS-Impact Gable et.al (2008)	IS-Impact Gable et.al (2008)
Subjek Penelitian	Penelitian secara sukarela (<i>voluntary</i>) kepada 274 mahasiswa di universitas Midwestern	Pengguna sistem informasi rumah sakit terkomputerisasi CHIS (<i>Computerised Hospital Information System</i>)	134 responden dari Queensland University Of Technology Australia.	16 departemen pada lembaga pemerintahan Malaysia sektor umum.	28 responden tahap <i>Identification Survey</i> dan 79 responden tahap <i>Specification Survey</i> dari Staff TI, Manager dan agen. Kantor keagenan Prufutureteam.

Nama Peneliti	Rai et. al (2002)	Hanmer (2007)	Rabaa'i (2009)	Elias (2011)	Warsono* (2016)
Fokus	Menguji mode D&M terhadap pengguna sistem informasi mahasiswa terintegrasi (<i>integrated student information system</i>)	Menguji model Delone dan McLean yang telah diperbaharui (<i>updated information system success model</i>) (DeLone dan McLean 2003).	Mengembangkan instrumen standar untuk mengukur dampak yang dihasilkan dari Sistem Informasi kontemporer (IS).	Memvalidasi ulang model yang dikemukakan oleh Gable.	Mengusulkan model evaluasi kesuksesan sistem SFA, dengan cara mengadopsi model yang dikemukakan oleh Gable.
Hasil Penelitian	Diperoleh hasil bahwa kualitas informasi secara signifikan mempengaruhi penggunaan dan kepuasan pengguna, kepuasan pengguna berpengaruh terhadap penggunaan, namun hal ini tidak berlaku pada sebaliknya.	Bahwa kualitas sistem berpengaruh pada penggunaan, sedangkan kualitas informasi memberikan pengaruh yang lemah terhadap kepuasan pengguna.	Menyarankan langkah-langkah baru untuk model IS-Impact dan menghilangkan beberapa langkah dari model.	Sesuai dengan model yang dikemukakan oleh Gable, dengan satu penambahan indikator baru yang terdapat pada <i>System Quality</i> , yaitu indikator "Security".	Memberikan usulan model <i>IS-Impact</i> dan memvalidasi model tersebut untuk evaluasi sistem SFA.

*) Penelitian yang dilakukan